

令和5年度経営計画の評価

横浜市信用保証協会は、中小企業・小規模事業者に対し、公的機関として「信用保証」を通じて金融の円滑化を図るとともに、「経営支援」を通じて経営基盤の強化に寄与することで、中小企業・小規模事業者の健全な育成と地域経済の発展のために尽力してきました。

経営の透明性を一層向上させ、対外的な説明責任を適切に果たすために、経営計画を公表し、計画等の実施状況に係る自己評価を行うとともに第三者による評価を受け、その結果を公表することとしています。

令和5年度の年度経営計画に対する実績評価は以下のとおりです。なお、実績評価につきましては、大学教授、弁護士、税理士により構成される「外部評価委員会」の意見・アドバイスを踏まえ、作成いたしました。

1. 業務環境

(1) 横浜市の景気動向

令和5年の日本経済は新型コロナウイルス感染症が感染症法上の5類に移行し、社会生活や経済活動が正常化してきたこともあり、持ち直しの動きがみられました。一方で、物価高等による景気回復阻害要因の影響も大きく景気回復力は力強さに欠けるものとなりました。

横浜市内においても同様の傾向にあり、インバウンド効果や飲食サービス需要の回復、横浜港における米国向け自動車輸出額回復といった好材料がある中で、物価高や人手不足を背景として市内事業者のコスト負担は増しており、企業の業績回復を阻害する要因も多く、横浜市内の景気は一進一退を繰り返しました。

先行きについては、金融政策の正常化による「金利のある世界」への転換や、不安定な海外情勢、自然災害のリスク等、依然として不透明感が強くなっています。

(2) 中小企業・小規模事業者を取り巻く環境

令和5年の横浜市内の倒産件数は増加傾向が顕著となっており（帝国データバンク「神奈川県企業倒産集計 2023年報」）、横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金（実質無利子・無担保融資）の返済開始や公租公課の支払いが平時の対応に戻りつつある中、継続的な物価高や人手不足、後継者問題がコロナ禍で疲弊した中小企業・小規模事業者に追い打ちをかけています。また、当協会においても約定通りの返済が困難となり条件変更や代位弁済に至る先が増加していることから、中小企業・小規模事業者の業績回復は時間を要していることが窺えます。

今後も原材料価格やエネルギー費用の高止まり、慢性的な人手不足、為替変動、経済活動正常化の一巡による消費停滞等の影響が予想され、外部環境変化の影響を受けやすい中小企業・小規模事業者にとって引き続き厳しい環境となることを見込まれます。

さらに、神奈川県の後継者不在率は63.6%と初めて70%以下となった前年からさらに低下し（帝国データバンク「神奈川県後継者不在率動向調査（2023年）」）事業承継が徐々に進んできていることが窺えますが、依然として全国平均（53.9%）を上回っていることから事業承継は神奈川県内中小企業・小規模事業者の課題と言えます。

2. 事業概況

保証承諾額は1,390億50百万円、計画比139.0%となりました（前年度比109.8%）。横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金（実質無利子・無担保融資）の利払い開始などにより返済負担が重くなっている市内事業者を中心に、伴走支援型特別保証制度を活用した借換による保証承諾額増加などにより、計画額を上回る実績となりました。

保証債務残高は、5,534億19百万円、計画比108.1%となりました（前年度比92.1%）。新型コロナウイルス感染症関連の保証制度の元金返済に加え、利子補給期間の終了による期限前完済により、保証債務残高は令和3年4月をピークに減少傾向となっています。

代位弁済は、85億75百万円、計画比71.5%となりました（前年度比133.9%）。コロナ禍で業況が悪化したところにコスト負担増加が直撃し、資金繰りに行き詰まる市内事業者が増加したことなどにより2期連続代位弁済額増加となりましたが、計画額までの増加とはなりませんでした。

実際回収は、15億69百万円、計画比104.6%となりました（前年度比100.7%）。厳しい回収環境の中においても効率的な管理・回収に努め

たことにより、計画額をやや上回る実績となりました。

令和5年度の主要業務数値は、以下のとおりです。

(単位：百万円)

項目	金額	前年度比	計画額	計画比
保証承諾	139,050	109.8%	100,000	139.0%
保証債務残高	553,419	92.1%	512,161	108.1%
代位弁済	8,575	133.9%	12,000	71.5%
回収	1,569	100.7%	1,500	104.6%

3. 決算概要

(単位：百万円)

項目	金額
経常収入	6,443
経常支出	4,058
経常収支差額	2,385
経常外収入	13,251
経常外支出	13,441
経常外収支差額	▲190
制度改革促進基金取崩額	0
収支差額変動準備金取崩額	0
当期収支差額	2,195

4. 重点課題への取組み状況

(1) 保証部門

1) 政策保証の活用および金融機関等との連携による支援

①市内事業者の保証料負担が少ない伴走支援型特別保証制度を活用した借換支援を推進する。

コロナ禍で増大した債務に苦しむ横浜市内の中小企業・小規模事業者（以下「市内事業者」）に対して、伴走支援型特別保証制度および伴走型経営支援特別資金（以下、「伴走支援保証制度」）を活用した借換支援を図るためにチラシを作成し、区役所や図書館、横浜商工会議所、TKC 神奈川会などの中小企業支援機関などに配布することや制度に関する説明を実施し、周知活動を行いました。

周知活動の効果もあり、伴走支援保証制度は 2,857 件（前年度比 107.9%）、660 億 69 百万円（同 113.9%）と令和 4 年度を上回り、そのうち半数は借換を含んでいることから、借換支援を推進できたと評価しています。

令和 5 年度の伴走支援保証制度承諾実績

（単位：件、百万円）

制 度 名	当 月 末（年 度 累 計）			
	件 数	前 年 度 比	金 額	前 年 度 比
伴走型経営支援特別資金	2,718	106.9%	63,497	113.9%
伴走支援型特別保証制度	139	129.9%	2,572	112.0%
合計	2,857	107.9%	66,069	113.9%

②SDGs よこはま資金をはじめとする政策保証の推進等、個別企業の状況に即した資金繰り支援を行う。

SDGs に取り組む市内事業者の支援を目的とする「SDGs よこはま資金」をはじめとした政策保証のチラシを作成し、各保証窓口での金融機関向け業務説明会や関係機関との情報交換の機会を活用し周知を進めました。

加えて、6 月には横浜商工会議所が主催する「SDGs セミナー」に参加し、「SDGs よこはま資金」の周知を行いました。

これらの周知活動の効果もあり、「SDGs よこはま資金」は令和 4 年度を上回る保証承諾件数および金額となるなど、市内事業者の個別の

状況に即した資金繰り支援に貢献することができたと評価しています。

③金融機関との連携強化を図るため、部門別（統括部門・保証窓口）・階層別（役員・管理職・担当者）による対話や、金融機関内部研修への講師派遣等に取り組む。

四半期ごとに役員や統括部門による金融機関本部への訪問や、各保証窓口における金融機関訪問や Web を活用した相談会、業務説明会などを積極的に実施し、金融機関担当者との接点を増やすことで人的な関係性の構築を図ることができました。また、金融機関の若手職員向け研修に職員を講師として派遣し、保証協会の概要や保証審査のポイントを説明することなどにより連携強化を図りました。

さらに、新たな取組として不動産業者からの保証申込増加を受け、不動産案件に特化した申込時の審査ポイントや留意点などに関する金融機関向け勉強会を開催し、更なる利用促進を図りました。

例年同様、金融機関感謝状贈呈を実施し、市内事業者のニーズに応じた金融支援や経営支援を促進するよう努めました。

④市内事業者に対して、横浜市、中小企業支援機関、各種業界団体との連携を通じ、保証制度や経営相談会開催等についての周知活動を行う。

横浜市が開催した事業者向け説明会において、伴走支援保証制度などの保証制度の周知を図りました。また、横浜市内に4つの保証窓口がある強みを活かし、各保証窓口の地域の法人会や工業会に加え、青色申告会などの各種業界団体を訪問し、会員向けのチラシの配架依頼や会合に出席して保証制度などの周知活動に努めました。

経営相談会については周知活動の効果もあり、夜間経営相談窓口は6者からの申込のうち4者の相談を、横浜中央図書館での土曜日の経営相談窓口は16者からの申込のうち6者の相談を受け、日中や平日に時間を作りづらい市内事業者にも寄り添った対応ができました。

⑤市内事業者の多様化する課題を引き出し解決していくために、職員の経営支援やコミュニケーションに関するスキルの向上を図る。

保証窓口職員の経営支援への理解を深めることや経営者とのコミュニケーションに関するスキル向上を図るため、各保証窓口から1名（計4名）、経営支援業務を経験するトレーニー制度を実施しました。経験した職員からは、「専門家の顧客折衝スキルを学ぶことができた」、「経営支援に関する理解を深めることができた」、「経営支援業務の一連の流れを経験したことで、現状を把握して課題を抽出し、対応を検討す

るまでのプロセスも学ぶことができた」などの感想があり、スキルアップとともに仕事のやりがいにも繋がりました。

また、保証審査業務の経験が浅い職員を対象とした保証業務知識向上のための研修や、業種別支援の着眼点に関する研修等を通じ、職員の知識向上に努めました。

2) 新たな地域の担い手創出による地域経済の発展のための取組

① 経営者保証に依存しない保証制度を推進する。

国の経営者保証改革プログラムを受け、当協会においても経営者保証に依存しない融資慣行の確立に向け、専用のチラシを新たに作成して周知活動に取り組むとともに、金融機関との情報交換や、内部においても事例を共有することなどにより目線合わせを行いました。

また、新たな取組として横浜企業経営支援財団（以下、「IDEC」）・中小企業基盤整備機構が共催する次世代後継者塾に職員を講師として派遣して制度説明を行いました。

これらの取組もあり、経営者保証を取得しない保証承諾実績が増加し（前年度比 359.0%）、経営者保証に依存しない保証制度の推進ができたと評価しています。

② 金融機関や中小企業支援機関による創業セミナー・研修会等を通じて創業保証制度を周知することで、創業者の資金調達支援に繋げる。また、創業保証利用後のフォローアップを実施することで、事業安定までに課題を抱える市内事業者を支援する。

横浜市中小企業融資制度の「創業おうえん資金」を利用する方に対し、横浜市による保証料助成に加え、当協会にて保証料割引（0.4%）をする取組を引き続き実施し、資金調達面で創業を後押ししました。

また、創業計画の進捗確認とあわせて業績安定期に入るまでの経営課題を解決するため、経営支援への橋渡しなどを行うことを目的に創業保証後フォローアップを実施し、創業後間もない不安定な時期を支援することができたと評価しています。また、創業保証後フォローアップを実施した先のうち更なる経営アドバイスを希望された7者については専門家によるアドバイスを実施し、創業時の悩み解決や事業を軌道に乗せるための支援ができたと評価しています。

さらに、新たな取組として、創業者支援のノウハウが豊富な日本政策金融公庫と創業者の資金調達に関する勉強会を実施し、審査スキル

の向上に繋がりました。

周知活動については、金融機関や男女共同参画センター横浜等関係機関が主催する創業セミナーに当協会職員を講師として派遣し、経営者保証が不要となるスタートアップ創出促進保証を含む創業保証制度の周知を図りました。また、横浜市立図書館8か所にて創業をテーマにした期間展示を実施し、起業に関心のある来館者向けに当協会の取組や創業保証制度を周知することができたと評価しています。

③事業承継が円滑に進まない市内事業者に対して、金融機関と情報共有を図り事業承継を支援する。

経営者保証が不要となる事業承継特別保証制度の利用は2件に留まりましたが、金融機関に対して制度の利用要件を満たす先のリストを提供し、制度の周知を図るとともに意見交換や情報収集を行い事業承継支援に役立てました。

また、設立50、60、70周年を迎え、かつ代表者が高齢の企業に対し事業承継に関する保証制度や事業承継支援を中心とした経営支援メニューなどの案内を発送すること、さらに、横浜市立図書館での事業承継関連の保証制度を紹介する期間展示、TKC 神奈川会や IDEC、中小企業基盤整備機構の会合に出席し事業承継制度・事業承継支援について説明することなどを通じ、事業承継が進まない市内事業者に周知が図れたと評価しています。

(2) 経営支援・期中管理部門

1) 市内事業者の課題に応じた経営支援

①新型コロナウイルス感染症関連の保証制度を利用しており、かつ返済開始時期を迎える市内事業者を重点支援先としたうえで、他の経営課題を抱えていると思われる先にもプッシュ型でアプローチして課題に応じた経営支援に取り組む。

経営支援候補先の抽出条件を一新して対象範囲を拡大したことや、保証支援をした先について経営支援のニーズがあると考えられる条件に該当するかチェックリストを利用して判断する取組、新型コロナウイルス感染症関連の保証制度を利用し令和5年度中に返済開始時期を迎える市内事業者に対する返済開始月に応じた経営支援に関するダイレクトメールを発送する取組の実施などにより、経営課題を抱えていると思われる先に対して経営状況の把握や経営支援のアプローチをするための訪問数（経営支援候補先への訪問）は687者（前年度比119.7%）と令和4年度よりも増加しました。

一方で、コロナ後の経済活動回復により経営者が繁忙となり、支援を受ける時間を捻出できないことを理由とした支援見送りや、当協会から他の中小企業支援機関へ橋渡しをした企業の増加もあり、当協会主導で実施した「専門家派遣」は令和4年度よりも減少しました。

なお、経営サポート会議については、32者について当協会が主催し、市内事業者と債権者の意見交換や金融支援に向けた合意形成の場を設けることができました。

令和5年度経営支援実績

(単位：者)

	実績	前年度比
経営支援候補先への訪問	687	119.7%
専門家派遣	310	95.1%
経営改善等提案	114	70.4%
経営改善等計画策定支援	55	119.6%
既支援先フォローアップ	141	119.5%
経営サポート会議	32	133.3%

②市内事業者の事業承継に向けた準備状況を順次確認し、必要に応じて事業承継に向けた経営者保証解除の提案、専門家や支援機関を活用した事業承継支援に取り組む。

昨今の後継者不足や新型コロナウイルス感染症の影響により地域経済への打撃が長期化し、市内事業者の廃業増加が懸念されているなか、当協会・横浜信用金庫・日本政策金融公庫（神奈川県内5支店）が連携し、相談対応や資金提供に加え、事業者同士のマッチングを行うことなどを目的として、事業承継支援に関する覚書を令和5年10月に締結しました。今後、事業承継支援に関する情報共有や事業者の橋渡し、協調支援を行い、円滑な事業承継を後押ししていきます。

また、経営支援のアプローチのために訪問した先の経営者が高齢な場合においては、事業承継準備の必要性や事業承継に向けた気づきを与えることを目的とした事業承継診断チェックを実施しました。その結果、176者のうち13者を専門家派遣に繋げることができました。

③再生フェーズにある市内事業者には、経営サポート会議の活用を促し、金融正常化をはじめとする事業再生支援に取り組む。

神奈川県中小企業活性化協議会（以下、「協議会」）などが開催するバンクミーティングに参加し、リスケなどの金融支援要請に柔軟に対応するとともに、経営サポート会議を通じて経営改善サポート保証による支援を行うなど、金融正常化に向けた取組を実施しました。

また、協議会、中小企業活性化協議会全国本部、当協会経営支援部門と回収部門にて再生支援に関する意見交換を実施し、連携強化を図りました。

さらに、地元金融機関の本部を訪問し、経営改善サポート保証および保証付 DDS を活用した再生手法について説明を実施し、市内事業者の事業再生において保証協会の支援も視野に入れて取り組んでもらえる態勢の整備に取り組みました。

④市内事業者の経営上の課題解決を間接的に支援するため、ビジネスセミナー開催等を行うとともに、経営支援事例集等を活用して当協会の経営支援認知度向上に取り組む。

横浜商工会議所と共催で「インボイス制度対策セミナー」を、IDEC と共催で「ブランド力向上セミナー」を開催し、市内事業者の事業継続に役立つ情報を提供できたと評価しています。

また、経営支援事例集を金融機関や市内事業者へ配布し、当協会の経営支援を周知しました。

さらに、新たな取組として、明確な経営課題を有している事業者を他の中小企業支援機関へ橋渡ししていくため、日本政策金融公庫横浜支店・横浜西口支店との勉強会、また、IDEC との勉強会、よろず支援拠点との勉強会を開催しました。その結果、互いの経営支援メニューの内容を理解することで、どのような先を橋渡しできるか、どのような先が橋渡しされるのかを理解する機会となり、橋渡しをスムーズに行える態勢を整えることができました。

⑤専門家派遣実施先の財務データ等の定量面、アンケート結果等の定性面の両面から効果検証を行い、当協会の経営支援の有意性を検証し、今後の経営支援方針等に活用する。

令和元年度より蓄積を行ってきた経営支援の取組に関するデータを利用し、経営支援の取組に関する効果検証を定量面・定性面で行い、

令和6年度から令和8年度中期事業計画および令和6年度経営計画に明記する効果指標と目標値を定め、目指すべき姿を明確にすることができました。

定性的な効果検証としては、専門家派遣実施後のアンケートにおいて8割以上の支援先から「支援内容に満足している」と高評価を得ることができました。

2) 金融機関・中小企業支援機関との連携強化

①金融機関との情報交換を通じて当協会が直接的に経営支援に取り組むべき市内事業者を明確化し、優先順位を付けながら経営支援に取り組む。

経営支援候補（保証債務残高1億円以上等の条件に該当する先）として抽出したリストを金融機関に提供し、金融機関による経営支援が未実施先で、かつ「当協会から経営支援のアプローチをしてもらいたい」と考える先を確認し回答する取組（支援先リスト交換）を実施することでターゲットを絞り、主要金融機関との役割分担を明確化し、ニーズのある先に経営支援メニューを紹介することに努めましたが、経営支援に繋げることはできませんでした。そのため、令和6年度以降はリスト交換のあり方について金融機関と意見交換を行うこととしました。

②経営改善計画策定支援事業等を利用した市内事業者のうち、計画再策定が必要な先等に対して神奈川県中小企業活性化協議会と連携しながら支援する。

令和4年9月に協議会、関東経済産業局、神奈川県内3協会の5者連名で締結した「中小企業の収益力改善・事業再生・再チャレンジの総合的支援に向けた連携協定」を踏まえ、案件共有会議を協議会と県内3協会で開催し、協議会による収益力改善支援先のうち、保証協会による支援への移行について意見交換し、当協会利用先12者について橋渡しを受け、当協会での経営支援に繋げることができました。

また、経営支援の相談があった先のうち、協議会による支援が望ましいと思われる先を協議会に橋渡しするため、協議会職員と同行訪問することとし、実際に同行訪問した7者のうち2者について協議会の支援に繋げることができました。

③経営支援の実効性を高めるため、当協会の専門家派遣が終了した市内事業者のうち改善提案事項等を具体的に実行する意欲のある先を中小企業支援機関に橋渡しして、更なる支援に繋げる。

当協会の専門家派遣が終了した先のうち、改善提案事項等の実行支援を求める先に対して、IDEC や神奈川県よろず支援拠点、横浜商工会議所などの中小企業支援機関の支援を紹介する取組を開始したことで、個別事業者に対する支援の厚みが出てきていると評価しています。

紹介においては、必要に応じて専門家派遣の最終報告会に橋渡し予定先の職員に同席していただくなど、シームレスな橋渡しを実現する工夫を行いました。

3) 効率的な期中管理の取組

①分割返済不履行の先については、金融機関とともに実態把握と適切な期中管理を行う。「中小企業の事業再生等に関するガイドライン」に基づく私的整理の申し出にはガイドラインの趣旨を踏まえて初動対応する。

分割返済不履行先（事故報告書提出先）のうち金融機関からの連絡に反応が無い先には、実態を把握するため当協会から文書、電話、訪問によるアプローチを実施しました。接触ができた先には、現況確認を行うとともに、金融機関と今後の返済について話し合うよう促しました。その結果、1 者が延滞解消、1 者を条件変更に結び付けることができました。

また、「中小企業の事業再生等に関するガイドライン」適用申請のあった4 件（廃業型2 件、再生型2 件）について、期中管理部門、経営支援部門および回収部門の3 部門が連携し、個別案件の状況に則した対応を行いました。

②延滞初期段階の先、事故報告書を受領している先、返済軽減している先のうち必要と思われる先に経営支援を提案し、課題解決支援に繋げる。

延滞初期段階先 279 者（前年度実績 173 者）について通知文を金融機関へ送付し早期の実態把握を促したことにより、事故報告書の提出に至る前に延滞解消となった先が 89 者（同 57 者）、条件変更実行となった先が 30 者（同 13 者）の実績に繋がりました。

また、事故報告書受領先のうち、経営改善の可能性のある先を支援するため 497 者に対して経営支援の提案を行い、11 者が専門家派遣に繋がりました。

(3) その他間接部門

1) デジタル化の推進と基幹システムの安定運用

①市内事業者や金融機関の利便性向上のため、保証申込手続きの電子化について、全国信用保証協会連合会の取組状況の情報収集に努めるとともに、金融機関への情報提供や協議を進めること等、円滑な導入に向けて取り組む。

保証申込手続きの電子化対応では、県内3協会合同で金融機関への情報提供や協議を進め、横浜銀行が令和6年3月18日に導入となり、利便性向上に繋げることができました。また、令和6年度は複数の金融機関での導入が見込まれていることから、順調に取り組んでいると評価しています。

信用保証書の電子化については、取扱金融機関が20機関となり、保証承諾件数の9割超まで電子化が実現し、迅速な融資実行や金融機関の利便性向上に寄与することができました。

②定型業務へのRPA拡充や各種書類の電子保存の準備を行い、デジタル技術を活用した業務の効率化に取り組む。

定型業務へのRPA導入については、複数口の条件変更稟議に対応したRPAを開発し期中管理部門の業務効率化を図ることができました。

AI-OCRの活用においては、紙媒体の申込書(依頼書)からシステムへ自動登録されるよう、また、稟議書を電子保存できるよう開発を行いました。その結果、一部の部署でのトライアルを経て令和6年度以降全支所展開することとしました。

③システムの保守・改善、災害対策訓練等を通じて基幹システムの安定運用に努め、確実な業務運営に繋げる。

情報システム災害対応マニュアルを活用し、「緊急時災害対策システム用端末」の使用について実際の端末を利用して研修を実施し、システム障害が発生した場合でも、信用保証を提供できる態勢を確認することができました。また、人事給与システムの更改を行い、経理部門の事務効率化に繋げることができました。

さらに、令和6年度に予定している業務用端末更改に向け、Windows11への更改対応も先行して開始しており、計画性を持って準備ができていますと評価しています。

2) 働きやすい職場づくりの推進

「横浜健康経営認証クラス AAA」認証事業所として、さらに働きやすい職場づくりに向けて就業環境の改善等を図るとともに、ワークライフバランスの推進に取り組む。

育児休業の取得が可能な職員に対する制度説明および取得の意思確認に係るスキームを策定し、制度の理解および取得を促す環境を整備しました。その効果もあり、1名の産後パパ育休取得に繋がりました。

さらに、例年同様にノー残業デーを実施したことなどによりワークライフバランスの推進に寄与することができました。加えて、定年引上げに伴う諸制度の整備については、令和6年度開始を見据えて優先順位を整理して関係諸規程の改訂などに取り組みました。

3) 持続可能な業務態勢の強化

自然災害等の緊急事態が起きた場合や感染症の拡大等、様々な事象に備えて危機管理態勢を強化する。

緊急事態の発生に備え事務所で宿泊ができるよう、備品や防災食料品の拡充を行うことができました。特に、実際の利用を想定して飲料水ペットボトルを小さいペットボトルに切り替えたことは、災害時の利用に即した準備が進められたものと評価しています。

さらに、令和4年度は職員のみで「さすまた」の使用方法を学ぶ研修を実施しましたが、令和5年度は神奈川県警察本部および加賀町警察署から講師を招き「さすまた」の使用方法を学び、実技訓練も実施したことで不審者・侵入者への対応の備えを強化できたと評価しています。

4) 組織力の強化に向けた人材の育成

経営ビジョン等の着実な実行に向けて人材の育成を継続し、組織力の強化に繋げる。

家業を引継ぎ、その後事業再生を経験した講師を招き「中小企業・小規模事業者に対する伴走支援の在り方と今後の方向性について」をテーマに内部研修を実施し、事業者の視点から見た伴走支援の在り方に触れる機会となり、職員のCS意識向上に繋がれたと評価しています。

また、人材の育成、人的関係の強化を図ることを目的として IDEC と職員相互出向を実施し、早期に出向者同士の意見交換の場を設けたことにより、その後の勉強会開催や個別事案の協力支援に繋げることができました。

令和 4 年度に中小企業診断士養成課程を経て中小企業診断士の資格を取得した若手職員を講師として、実習内容などの体験談を交えた講義を職員向けに実施するなど、自己啓発への意識づけを高める取組を毎年継続的に行った結果、1 名が中小企業診断士の資格を取得しました。

5) コンプライアンスの推進

コンプライアンスプログラムに基づく活動の実施、およびコンプライアンス・マニュアル内容の浸透により、コンプライアンスの推進を図るとともに、内部研修や外部相談窓口等を通じてハラスメントのない職場環境の整備に向けて取り組む。

毎月発信するコンプライアンス通信を活用し、外部相談窓口の周知、ハラスメントや SNS 発信に際する注意点などの情報提供を実施し、職員にコンプライアンス情報の周知・浸透を図りました。また、新入職員に対しコンプライアンスやガバナンスおよび外部相談窓口などに関する研修を実施してコンプライアンスの周知と浸透を図り、コンプライアンスに関する知識習得に努めました。さらに、全役職員を対象としたコンプライアンス研修を実施し、アンガーマネジメント、最近の相談事例、外部相談窓口の紹介、ハラスメントについて啓発を行いました。これらの取組により、外部相談窓口への相談が 1 件あり、その後適切な対応を行いました。

6) ガバナンスの推進

①ガバナンス態勢を充実させるために、経営会議や諸会議を通じて常勤役員が各部門の業務執行状況の管理と必要な指示を行うとともに、常勤役員会において重要事項の審議等を行い、適正なリスク管理に取り組む。

経営会議において、地震発生時の対応、災害マニュアルや BCP の再確認、事務ミスの防止などについて専務理事より周知を行い、ガバナンス態勢の徹底に取り組みました。また、コンプライアンス担当者会議の開催時期をコンプライアンス委員会開催前に変更し、担当者会議で現場の意見を集約・反映したうえで、委員会で審議する環境を整備し、コンプライアンス態勢の徹底に繋がると評価しています。

新型コロナウイルス感染症が感染症法上の 5 類へ移行した後も Web での経営会議を隔月で開催することにより、災害発生時などに常勤役

員が業務執行状況の管理と必要な指示ができる態勢を維持することができました。

②内部監査を計画的に実施し、適正な業務運営の推進を図る。

内部監査を計画通り全部署実施し適正な業務運営の推進を図ることに加え、業務改善に向けたきっかけとして監査報告書には事務の効率化に繋がる事項の意見を提言しました。

7) 反社会的勢力排除に向けた取組の継続

①反社会的勢力に関する情報を収集するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを活用して、反社会的勢力排除に向けた取組を継続する。

神奈川県警察本部より講師を招き、反社会的勢力に関する内部研修を実施し、反社会的勢力排除に向けた取組や知識を習得する機会になったと評価しています。

また、例年同様、新聞などの公知情報や全国暴力追放推進センターからの反社会的勢力に関する情報収集に努め、反社会的勢力排除に向けた取組を継続するとともに、データベースの充実を図りました。

②神奈川県暴力追放推進センターや神奈川県企業防衛対策推進協議会等の関係機関からの情報収集に努めるとともに、神奈川県警察本部、ならびに各支所を管轄する地元警察署、神奈川県弁護士会等との連携を図る。

神奈川県内信用保証協会暴力団等排除連絡協議会に出席し、神奈川県暴力追放推進センター、神奈川県警察本部、地元警察署、神奈川県弁護士会民事介入暴力対策委員会、他の信用保証協会などと情報交換をしたことにより連携強化に繋がったと評価しています。

8) 地域や市内事業者等への情報発信の充実

当協会のイメージキャラクターである「ハマ福」を積極的に活用しながら、ホームページやLINE、ハマ福通信等各種媒体を通じて、市内事業者や金融機関等関係機関にとって有益な情報をわかりやすく伝えることに努める。

ホームページやLINE、YouTubeなどのデジタルツールを活用した広報や、横浜商工会議所などの機関誌への広告掲出などの紙媒体を用いた広報を組み合わせることで、市内事業者に役立つ情報を積極的に発信しました。また、掲出内容はターゲットを踏まえた内容とデザインの見直しを実施して情報発信をすることができました。

例年実施しているテクニカルショウヨコハマへの出展については、来場者に経営支援を身近に感じていただけるよう経営支援の紹介をテーマとした展示内容に一新しました。

さらに、「横浜ビジネスグランプリ 2024」において協賛賞の提供を再開し、受賞企業を当協会の広報誌（ハマ福通信）に掲載（令和6年度5月発刊分）することで広報面での支援をしました。

9) SDGs および CSR の推進

①「SDGs 未来都市・横浜」の一員（Y-SDGs 認証事業者 Superior）として、持続可能な社会を実現するための取組を推し進める。

横浜市のサステナビリティボンド、横浜高速鉄道や神奈川県が発行するグリーンボンドを購入し、環境改善効果や社会的課題の解決等持続可能な社会の形成に向けて資金面でバックアップしました。

また、ハマ福通信、ディスクロージャー誌など紙媒体による発刊物を作成する際には、環境に配慮したFSC認証紙やベジタブルインキを使用することでSDGsの実現に貢献することができたと評価しています。さらに、新たな取組として、脱炭素の要件が組み込まれている「SDGs よこはま資金」を推進することなどにより、市内中小企業者のカーボンニュートラルを後押ししていることをカーボンニュートラル・アクションプランへ登録し、対外的に脱炭素化と持続的な成長を支援する取組をアピールすることができたと評価しています。

②当協会の社会的責任を果たすため、地域社会の貢献に繋がる活動に取り組む。

横浜市経済局が所管する「小中学生等を対象とする起業家教育プログラム」に参加し、将来の経営者となりうる小中学生の起業家精神を養う機会を支援しました。

また、横浜市立大学で350名超の学生に対し対話形式で経営支援のパネルディスカッションを行う工夫をした出張講義の実施や、防災ハット（災害ボランティアセンターの事業に活用されるもの）、使用済み切手（換金された後に、社会貢献活動に活用されるもの）の寄贈や寄

付などを通じ、地域社会への貢献に繋がる活動ができたと評価しています。

5. 外部評価委員会の意見等

【保証部門】

令和5年度は横浜市新型コロナウイルス感染症対応資金（実質無利子・無担保融資）の利払い開始などにより返済負担が重くなっている市内事業者を中心に、伴走支援型特別保証制度を活用した借換支援を推進したことは評価しますが、今後、関係機関との連携により、借換支援をした市内事業者の経営支援に力を入れていくことがより一層肝心なことと思われます。一方で、新型コロナウイルス感染症関連の保証制度の元金返済に加え、利子補給期間終了による期限前完済により保証債務残高とともに利用企業者数が減少傾向にあるため、特に利用企業者の獲得に向けた取組に努めてください。

無保証人での保証承諾実績が増加していることを高く評価します。今後も経営者保証に依存しない融資慣行の確立に向けて取り組んでください。

事業承継が円滑に進まない市内事業者に対して、事業承継特別保証制度の利用要件を満たす先のリストを金融機関に提供し制度の周知を図ったことや、設立50・60・70周年を迎え代表者が高齢な市内事業者に対し、事業承継支援を中心とした経営支援メニューが掲載された冊子を送付するなど、先手を打って積極的な周知活動を実施していることを高く評価します。

経営支援部門へのトレーニー派遣は良い取組であると評価します。市内事業者の多様なニーズに応えるためにも、信用保証協会内の様々な業務を経験し視野を広げることは重要ですので、引き続きジョブローテーションや他部門の業務を経験する機会を設けていくことを期待します。

【経営支援・期中管理部門】

経営支援候補先検討チェックリストを活用して専門家派遣申込に繋げたことや、（公財）横浜企業経営支援財団などの中小企業支援機関への経営支援の橋渡しを実施した事例が増加していることを高く評価します。今後も信用保証協会の経営支援に加え、他の中小企業支援機関の支援メニューを理解し、それぞれの強みを活かして、市内事業者の課題解決に向けベストまたはベターと考えられる選択肢を積極的に紹介するよう

努めてください。

次年度以降に向け経営支援の効果指標と目標値を定め、目指すべき姿を明確にしたことは良い取組であると評価します。引き続き市内事業者
に経営支援の必要性や有効性を理解してもらうよう、周知活動に力を入れていくことを期待します。

【収支状況】

当期収支差額は、保証承諾額が計画を上回ったこと、代位弁済額が計画よりも下振れたことなどにより、計画額を上回りました。今後も適切
に基金準備金や収支差額変動準備金を積み立てるなど、経営基盤の強化に努めてください。

【その他間接部門】

信用保証書の電子化が9割超まで実現していることに加え、保証申込手続きを電子化対応するなど、利便性向上に取り組んでいることを評価
します。今後もデジタル技術の活用による利便性向上などに努めてください。

育児休業制度を整備したことおよび育児休業取得者に感想を確認したことを評価します。今後も確認した感想を基に育児休業制度の更なる充
実に努めてください。

将来の経営者となりうる小学生から高校生の起業家精神を養う機会を支援したことは良い取組です。今後も地域社会への貢献に繋がる活動を
期待します。

【コンプライアンス体制及び運営状況】

外部相談窓口への相談があったことは、ハラスメントの事例が分かり易く掲載された冊子の配布や外部相談窓口の周知活動などを徹底された
結果であり良い事例であると評価します。

引き続き解決が必要な相談事項があった際は可能な限り早急な解決ができるよう努めてください。